Política de reembolso

Política de Devoluciones y Cambios

En Farmacias Curie, nuestro principal objetivo es ofrecer productos de calidad y un servicio que garantice la satisfacción de nuestros clientes. A continuación, detallamos nuestra política de devoluciones y cambios, en conformidad con las leyes chilenas y las normativas del SERNAC.

1. Condiciones Generales para Devoluciones y Cambios

En Chile, de acuerdo con la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, no existe obligación de aceptar devoluciones de productos farmacéuticos por satisfacción del cliente. Sin embargo, en Farmacias Curie, consideramos devoluciones o cambios bajo las siguientes circunstancias:

a. Producto Defectuoso o Daños

Si el producto presenta defectos de fábrica, daños visibles o no cumple con las especificaciones indicadas en la venta:

- El cliente tiene derecho a solicitar el cambio del producto, reparación gratuita o devolución del dinero dentro de los 30 días posteriores a la compra, si es un Medicamento, o 10 días en caso de ser otro producto, según la Ley N° 19.496.
- El producto debe ser entregado en su embalaje original, con etiquetas y en condiciones que permitan su reventa, salvo que los daños hayan sido detectados tras abrir el embalaje.

b. Medicamentos

- No se aceptan devoluciones ni cambios en medicamentos (recetados o no), salvo que:
    - El medicamento esté en mal estado.
    - Se haya dispensado un producto incorrecto.
    - El producto tenga fecha de vencimiento caducada.
    - El producto esté bajo alerta sanitaria por parte del Instituto de Salud Pública.
- En estos casos, se debe presentar la boleta o comprobante de compra y el medicamento debe estar en su empaque original y sin abrir.

c. Productos de Higiene Personal, Ortopédicos u Otros Productos.

- Los consumidores tienen derecho a retractarse de la compra de estos productos adquiridos a través de medios electrónicos (tienda en línea) dentro de un plazo de 10 días desde la recepción del producto, siempre que éste no haya sido abierto, usado o dañado, y se encuentre en perfectas condiciones para su venta.

2. Proceso de Devolución o Cambio

Para proceder con una devolución o cambio, sigue estos pasos:

1. Comunícate con nosotros a través de nuestro email de contacto farmaciascuriechile@gmail.com dentro del plazo máximo de 10 días hábiles desde la recepción del producto.
2. Presenta el comprobante de compra (boleta o factura) junto con una breve descripción del problema y numero de pedido en caso de ser compra digital.
3. El producto deberá ser enviado a nuestra dirección o entregado en nuestra farmacia, en su empaque original y sin uso (salvo en casos de defectos de fábrica o errores en el despacho).

3. Reembolsos

- En caso de devolución, el reembolso se procesará una vez que hayamos recibido y verificado el estado del producto.
- Los reembolsos se realizarán utilizando el mismo método de pago que se utilizó en la compra.
- El tiempo de procesamiento del reembolso puede variar según el método de pago y la entidad bancaria (Ventipay, Fintoc o Mercadopago)
- El cliente podrá optar por cambiar el producto por otro de igual valor, o por uno de mayor valor pagando la diferencia correspondiente.

4. Excepciones a la Devolución

- Medicamentos de cadena de frío o productos refrigerados, medicamentos con control legal o preparados magistrales, salvo que presenten fallas o errores en el envío.
- Prescriptor cambia o suspende terapia.
- Cambio de parecer arrepentido de la opción adquirida.
- El embalaje del producto venga defectuoso por parte del consumidor.
- Medicamento o producto consumido parcialmente.
- Alimentos o bebidas.
- Si adquirió productos que no necesitaba o en cantidades mayores a la necesaria, salvo que se haya incurrido en un error al momento del despacho.

5. Derecho a Retracto

- De acuerdo con la legislación chilena, el derecho a retracto no aplica para productos farmacéuticos, medicamentos o productos de higiene personal, según lo establecido por el SERNAC y el Código Sanitario.

6. Contacto

Si tienes dudas sobre nuestra política de devoluciones y cambios, puedes contactarnos a través de:

- Teléfono:
- Correo electrónico: Farmaciascuriechile@gmail.com
- Dirección: Carlos Wilson 1461, local 105, Providencia